



**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ ANABİLİM DALI
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR BİLİM DALI**

**GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ SPOR TESİSLERİNDE SUNULAN
HİZMETİN KALİTESİNİN KULLANICILAR TARAFINDAN NASIL
ALGILANDIĞININ İNCELENMESİ (YALOVA İLİ MERKEZ İLÇE
ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ferdağ ÖZARAS

DANIŞMAN: Prof. Dr. İbrahim ŞAHİN

**YALOVA
KASIM 2023**



T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ ANABİLİM DALI
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR BİLİM DALI

GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ SPOR TESİSLERİNDE SUNULAN
HİZMETİN KALİTESİNİN KULLANICILAR TARAFINDAN NASIL
ALGILANDIĞININ İNCELENMESİ (YALOVA İLİ MERKEZ İLÇE ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ferdağ ÖZARAS
218132048

DANIŞMAN: Prof. Dr. İbrahim ŞAHİN

YALOVA
KASIM 2023

ETİK BEYAN

Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım “Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Spor Tesislerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Kullanıcılar Tarafından Nasıl Algılandığının İncelenmesi (Yalova İli Merkez İlçe Örneği)” başlıklı bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi taahhüt ve beyan ederim.

Ferdağ ÖZARAS



ÖNSÖZ

Öncelikle Yüksek Lisans Tez danışmanım Sayın hocam Prof. Dr. İbrahim ŞAHİN'e çok teşekkür ederim.

Tez çalışmamın tüm aşamalarında bilgi, birikimleri ve deneyimleriyle yol gösteren, cesaretlendiren ve daim destekleyen değerli hocam Prof. Dr. Burçak KESKİN' e sabrı, anlayışı, güler yüzü ve bana kattığı her şey için çok teşekkür ederim.

Her konuda yardımını esirgemeyen, yanımda olan Doç. Dr. Burcu GÜVENDİ hocama da teşekkür ederim.

İhtiyacım olan konularda destekleyen Yalova Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesindeki akademisyen arkadaşlarıma teşekkürler.

Ve en büyük teşekkürü gerek sporculuk, eğitim, akademik hayatım boyunca koşulsuz yanımda olan, maddi manevi desteğini esirgemeyen, çıktığım ve yürüdüğüm her yolda bana güvenen annem Nejla ÖZARAS, babam Cengiz ÖZARAS ve ikizim Sevda Özaras' a gönderiyorum. Eğitimin ne kadar önemli olduğunu söyleyip sürekli okumamız konusunda destekleyen ananem Naciye NİYAZİOĞLU'na, Teyzem ve kuzenlerime, bana her zaman örnek olan canım ailem, yüksek lisans çalışmamı tamamlayıp, bu zamanlara gelebildiysem eğer bunu size borçluyum.

Dövüş sporu yapan kız çocuklarına ılık olması dileğiyle.

Kasım– 2023

Ferdağ ÖZARAS



İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iv
SİMGELER ve KISALTMALAR LİSTESİ	vi
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
ÖZET.....	xiii
ABSTRACT	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
1. GİRİŞ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2. GENEL BİLGİLER	3
2.1. Hizmet	3
2.2. Kalite	4
2.3. Hizmet Kalitesi	6
2.4. Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde Sporda Hizmet Durumu	11
3. YÖNTEM.....	13
3.1. Araştırmanın Modeli	13
3.2. Evren ve Örneklem.....	13
3.3. Veri Toplama Araçları.....	13
3.4. Veri Analizi	14
3.4.1. Normallik Testi ve Güvenirlilik Analizi	14
4. BULGULAR	16
4.1. Demografik Bilgilerin Dağılımı	16
4.2. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değişimi	17
4.3. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Yaşa Göre Değişimi	18
4.4. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Değişimi	20
4.5. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi	21
4.6. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Gelire Göre Değişimi	22
4.7. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Gelire Göre Değişimi	24
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	26
KAYNAKLAR	29
EKLER.....	35
ÖZGEÇMİŞ	38

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

SİMGELER

N	:Katılımcı sayısı (Sample size)
%	:Yüzde
T	:İstatistiksel test sonucu (T-Test)
P	:İstatistiksel anlamlılık düzeyi (P-value)
p<0,05	:İstatistiksel olarak anlamlı farklılıkları ifade etmek için kullanılan önem düzeyi.

KISALTMALAR

Cronbach's Alpha	:Cronbach Alfa Katsayısı
HKDÖ	:Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği
SPSS	:Statistical Package for the Social Sciences
Std. Sapma	:Standart sapma (Standard Deviation)
TUKEY Testi	:Tukey Honestly Significant Difference (HSD) Testi



TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 3.1. Normallik Testi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	15
Tablo 4.1. Demografik Bilgiler.....	16
Tablo 4.2. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değişimi.....	17
Tablo 4.3. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Yaşa Göre Değişimi ve Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	18
Tablo 4.4. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Değişimi ve Bağımsız Gruplar T Testi Sonuçları	Hata! Yer işareti tanımlanmamış. 0

Şekil tablosu ögesi bulunamadı. Tablo 4.6. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Gelire Göre Değişimi ve Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış. 2
--	---

Şekil tablosu ögesi bulunamadı.



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Garvin (1984) Kalite için 8 kavramı.....	5
Şekil 2.2. Hizmet Kalitesi Modeli.....	8



GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ SPOR TESİSLERİNDE SUNULAN HİZMETİN KALİTESİNİN KULLANICILAR TARAFINDAN NASIL ALGILANDIĞININ İNCELENMESİ (YALOVA İLİ MERKEZ İLÇE ÖRNEĞİ)

ÖZET

Hizmet sektörü, teknoloji ilerledikçe ekonomideki payı artan sektörlerden biridir. Değişen paradigma manzarası nedeniyle hizmet kalitesi ve memnuniyet kavramı günümüz hizmet sektörünün odak noktası haline gelmiştir. Hizmet kalitesinin memnuniyet üzerinde büyük etkisi vardır, bu nedenle işletmelerin müşteri memnuniyetini artırmak için hizmet kalitesini ölçmesi ve iyileştirmesi önemlidir. Hizmet Kalitesi; şirketin fiziki unsurları, güvenilirliği, çalışan davranışları ve bilgi düzeyi gibi faktörleri içeren çok yönlü bir kavramdır (Şahin ve Şen, 2017: 1176). Spor da insan yaşamının bir parçası olarak ekonomiye fayda sağlayan, rekabeti teşvik eden uluslararası kabul görüp sektör haline gelmiştir. Gençlik Merkezleri de, gençlerin serbest zamanlarını sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere ayırmalarına olanak sağlayan ve ortam oluşturan kuruluşlardır.

Bu çalışmanın amacı Yalova Gençlik ve Spor il Müdürlüğüne bağlı merkez ilçedeki spor salonlarında sunulan hizmetin kalitesinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını amaçlamaktadır.

Çalışmanın örneklemini, Yalova ilinde ki Gençlik ve Spor il Müdürlüğü'ne bağlı spor salonlarını kullanan 18 yaş ve üstü 203 Kadın 98 Erkek olmak üzere 301 katılımcı oluşturmaktadır. Bu araştırmada veri toplama aracı olarak, sağlık ve fitness kulüplerinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye'de geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan SQAS (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Bu ölçek personel, program, soyuma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarından oluşmaktadır. Buna ek olarak Demografik bilgilere de yer verilerek toplamda 34 soruluk anket uygulanmıştır.

Verilerin Analizi SPSS 20.0 programı ile yapılmış olup, katılımcıların demografik bilgileri dağılımı frekans analizi ile incelenmiştir. Bağımsız gruplarda t Testi, ortalamaların ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı da Tek Yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. Farklılığın ise hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için TUKEY testi kullanılmıştır.

Yapılan çalışma sonunda elde edilen sonuçlar;

Ölçeğin geneli için; 18-25 yaş grubu kişilerin hizmet kalitesi genel beklenti düzeyi diğer yaş gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir. Bekarların personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi düzeyleri evlilerden anlamlı derecede daha yüksek olduğu saptanmıştır. Personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi beklenti düzeyinin Üniversite mezunlarında daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Geliri 5501-10000 TL olanların hizmet kalitesi değerlendirme genel düzeyi diğer gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksek olduğu bulunmuştur. Salonu haftada 3-4 gün ziyaret edenlerin diğer gruplara kıyasla fazla olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, Gençlik ve Spor, Spor tesisi



INVESTIGATION OF HOW THE QUALITY OF THE SERVICE PROVIDED IN THE SPORTS FACILITIES OF THE PROVINCIAL DIRECTORATE OF YOUTH AND SPORTS IS PERCEIVED BY THE USERS (YALOVA PROVINCE CENTRAL DISTRICT EXAMPLE)

ABSTRACT

The service sector is one of the sectors whose share in the economy increases as technology advances. Due to the changing paradigm landscape, the concept of service quality and satisfaction has become the focus of today's service industry. Service quality has a great impact on satisfaction, so it is important for businesses to measure and improve service quality to increase customer satisfaction. Service Quality; It is a multifaceted concept that includes factors such as the physical elements of the company, reliability, employee behavior and level of knowledge (Şahin and Şen, 2017: 1176). Sports, as a part of human life, has become an internationally accepted sector that benefits the economy and encourages competition. Youth Centers are also organizations that enable young people to devote their free time to social, cultural and sports activities and create an environment.

The aim of this study is how the users perceive the quality of the service provided in the sports halls affiliated to the Yalova Provincial Directorate of Youth and Sports.

The sample of the study consists of 301 participants, 203 women and 98 men, aged 18 and over, who use the gyms affiliated to the Provincial Directorate of Youth and Sports in Yalova. In this study, the SQAS (Service Quality Assessment Scale), developed by Lam, Zhang and Jensen (2005) and whose validity and reliability studies were conducted in Turkey by Gürbüz, Koçak and Lam (2005), was used as a data collection tool to evaluate the service quality of health and fitness clubs. This scale consists of personnel, program, locker room, physical facility, training facility sub-dimensions. In addition to this, a total of 34 questions were applied by including demographic information.

The analysis of the data was made with the SPSS 20.0 program, and the demographic information distribution of the participants was examined by frequency analysis. In independent groups, t-Test, means and whether the difference between these means were significant were also examined with One-Way Analysis of Variance. TUKEY test was used to determine from which group the difference originated.

The results obtained at the end of the study;

For the overall scale; The general expectation level of the service quality of the people aged 18-25 is significantly higher than the other age groups. It was determined that the staff, program, locker room, physical facility and training facility levels of the singles were significantly higher than the married ones. It has been observed that the expectation level of staff, program, locker room, physical facility and training facility is higher among university graduates.

It has been found that the general level of service quality evaluation of those with an income of 5501-10000 TL is significantly higher than the other income groups. It has been determined that those who visit the salon 3-4 days a week are more than other groups.

Keywords: Service quality, Youth and Sports, Sports facility



1. GİRİŞ

Son yıllarda teknolojinin gelişmesi ve makineleşme düzeyi insan hareketliliğini sınırlayan faktörler haline gelmiştir. Öte yandan egzersiz eksikliği insan sağlığında çeşitli sorunlara yol açabilmektedir (Saygın, 2015). İnsanların sağlık konusuna önem vermeleri ve fiziksel görünüm beklentileri nedeniyle spor salonları ve fiziksel etkinlikler zaman geçtikçe daha fazla ilgi görmektedir (Arı ve Belber, 2019). Bunun yanında Spor, modern toplumun refah ve kültürel düzeyinin bir göstergesi olarak önem kazanmakta, sosyal ve kültürel yaşamda giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Esenlik ve canlılık hareketi dünyada hızla artış gösteren bir manzardır (Afthinos ve diğerleri, 2005).

Son dönemlerde dünyada ve Türkiye' de spor alanında, artış yaşanmaktadır. Bu da spor merkezlerini, spor endüstrisini vazgeçilmez bir seviyeye taşımıştır (Yalçın ve ark., 2004). Özel, kamu ve hatta STK kuruluşları her yaştan insanın sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi için sporun çeşitli dallarında hizmet verdiğinde akla spor merkezleri gelmektedir. Müşterilerin sporla ilgili ihtiyaçlarını karşılamak ve amaçlarına ulaşmak için emek, sermaye, doğal kaynaklar, bilgi ve teknoloji gibi unsurların bir araya getirilerek sporla ilgili mal ve hizmetlere dönüştürüldüğü bir birim olarak ifade edilmektedir (Sabuncuoğlu 2001).

Spor salonlarının neredeyse tamamına yakını, fitness ve pilates başta olmak üzere çok çeşitli alanlarda hizmet sunmaktadır. İnsanlar mutlu oldukları spor salonlarına dönme eğiliminde olduklarından, birçok işletmede olduğu gibi bir spor tesisi işletmeciliğinde de insanlara sunulan ürün ve aktiviteleri nasıl sundukları çok önemli hale gelmektedir. Hizmet alanların kalite beklentileri yüksektir, bu nedenle spor tesisleri kaliteli hizmet veremezlerse müşteri kaybederler. İşletmeler, müşteri odaklı bir tutum benimseyerek müşteri memnuniyetini sağlamalıdır (Park ve Kim 2000).

Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın da yurdun dört bir yanında hayata geçirdiği 193 gençlik merkezi, yılın her dönemi çeşitli alanlarda eğitim programlarını ev sahipliği yaparak genç misafirlerini ağırlamaktadır. Binlerce genci buluşturan gençlik merkezleri, eğitimden sağlığa, sosyal sorumluluktan spor faaliyetlerine kadar çok sayıda programa ev sahipliği yapıyor. Ücretsiz olarak düzenlenen kurslar, eğitim ve öğretim döneminin yanı sıra yaz aylarında da gençlerin boş zamanlarını değerlendirebilmeleri için kapılarını açık tutmaktadır.

Bu Çalışmanın amacı Yalova Gençlik ve spor il Müdürlüğüne bağlı, merkez ilçede bulunan spor salonlarında sunulan hizmet kalitesinin kullanıcılar tarafından Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, gelir düzeyi ve tesis kullanım düzeyinin ; Personel, Program, Soyunma Odası, Fiziksel Tesis, Antrenman Tesisleri alt boyutlarına göre nasıl algılandığını amaçlamaktadır.



2. GENEL BİLGİLER

2.1.Hizmet

Hizmet; Soyut olarak ifade edilen ve hiçbir şeye sahip olmaya yol açmayan herhangi bir hareket veya başarıdır (Armstrong ve Kotler, 2003:660). Hizmetler, satışa sunulan faaliyet ve faydalardan oluşan (Kotler, 2001; 291) veya zaman, yer, biçim ve psikoloji açısından fayda sağlayan ürün türleri olarak da tanımlanabilir. (Parashuraman ve diğ., 1985; 41). Goetsch ve Davis, hizmeti "başkalarına iş sağlamak" olarak tanımlarken (Goetsch, Davis, 1998; 104), Collier ise hizmeti "iş, eylemler, sonuçlar ve sosyal olay veya çaba" olarak tanımlar. Nerede üretiliyor?" (Uyguç, 1998; 8).

Bu anlamda hizmetler, insan girdisi ile insan ve makineler tarafından üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan fiziksel olmayan ürünlerdir (Karahan, 2000; 21). Hizmetler soyut olduğu için işletmelerin tüketicilerin hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını anlamaları zor olabilir (Parasuraman vd., 1985:42). Toplam kalite kontrol konusunda danışmanlık hizmeti veren bir firmanın hizmetlerinin incelenmesi. Bu hizmetin yazışma, eğitim, görüşme, ziyaret ve raporlardan oluştuğu söylenebilir (Öztürk, 2003:5). Hizmet işletmeleri, üretim şirketlerinin uyguladıkları yönetim sistemlerini artık kendi departmanlarına da uygulamaya çalışmaktadır (Ertuğrul, 2014:277). Ürün ve hizmetlerin birçok ortak özelliği olmasına rağmen, kalite özellikleri ürünlerden önemli ölçüde farklıdır çünkü hizmetler yüksek derecede müşteri bağlılığı gerektirir (Foster, 2007). Yeterli hizmetin sunulması ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi için büyük çaba gösterilmektedir. Bunun için çeşitli stratejiler kullanılmaktadır. Şirketler sadece ürünlerini değil, hayatta kalmanın yollarını da buluyor. Aynı zamanda sundukları hizmetlerin üstünlüğünü ve kalitesini de fark etmeye başlıyorlar (Karahan, 2006:14).

Hizmetin en iyi bilinen tanımı, soyut olduğu ve bir grubun diğerine sağladıklarının mülkiyeti ile sonuçlanmadığı için tüketiciler tarafından fayda veya memnuniyet olarak algılanan bir faaliyet veya faydadır. Hizmetlerin sağlanması fiziksel ürünlere bağlı olabilir veya olmayabilir (Rust ve diğ., 1996:7). "Hizmet, çeşitli girdileri işleyerek, dönüştürerek ve değerlendirerek sonuçlar üreten, yalnızca insan yaşamının ekonomik yönlerini değil, kişisel zevk tatmini de dahil olmak üzere insan yaşamının tüm yönlerini destekleyen bir sistemdir." müşteri adına arzu edilen değişikliği sağlayarak müşteriye memnun eder" (Lovelock ve Wright, 2001).

2.2. Kalite

Kalite Günümüz işletmeleri için kalite bir rekabet avantajıdır. Bu nedenle, kalite açıkça tanımlanmalıdır. Günümüzün tüketicileri ve işletmeleri giderek daha eğitilmiş ve zorlu bir rekabet ortamıyla karşı karşıya. "Müşteri beklentilerini aşan ve aşan ürün özelliklerinin bileşimi" olarak tanımlanmaktadır (Taner, 1997:2). Günümüzde herkes her türlü ürün ve hizmetin kalitesini sorgulamakta ve kalite çitasını yükseltmek istemektedir. Bu nedenle her alanın niteliği ve tanımı önemlidir (Öztürk, 2013:5). Kalite göreceli bir kavramdır ve düzeyi farklı algılara göre değişir. Tanımlama ve tanımlamada bazı zorluklar ortaya çıkmaktadır (Tavmergen, 2002:28). Firmalar için kalite bir üstünlük göstergesidir. Hizmet ve ürün üretiminde farklı nitelikler olduğu için kalite kavramını tanımlamak zordur (Saat, 1999:116). Kalitenin birden çok boyutu olduğu için kalitenin farklı tanımları vardır (Bozkurt ve Odaman, 1998:4).

Kalitenin "müşteri uyumu". "Koşullu uygunluk"; "bir ürün veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılama yeteneğini ortaya koyan herhangi bir özellik" ve "tüketici isteklerine uygunluk derecesi" olarak tanımlanmaktadır (Mucuk, 2005:175). Sürekli değişen teknoloji, küresel dünya ekonomisi, toplumdaki farklı değerler, tüketicileri ihtiyaç duydukları ürün ve hizmetlere yönlendiren satın alma gücü gibi nedenler farklı kalite tanımlarının yapılmasına neden olmaktadır (Yatkın, 2004).

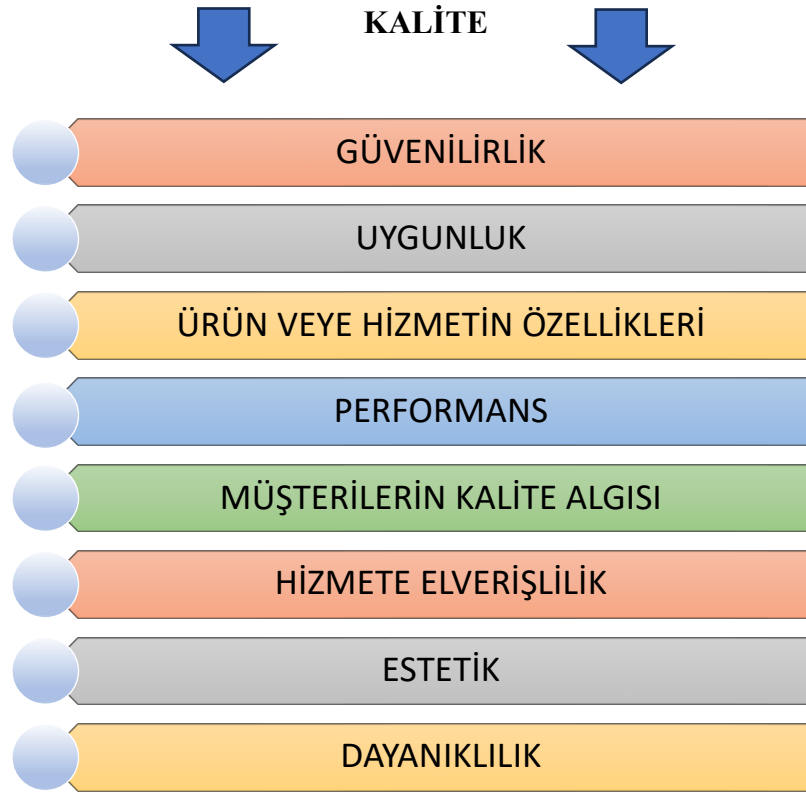
Kalite, üretim stratejisi literatüründen hizmet alanına geçen dört rekabet önceliğinden biridir. 1984'te maliyet, zaman, esneklik ve kalitenin ABD'deki ve küresel ekonomideki üreticiler için rekabet öncelikleri olduğu iddia edildi. Bu sorunlar hızla kalite sorunlarının yaygın olduğu hizmet sektörüne taşındı (McDaniel ve Louargand, 1994:339-340). Kalite kavramı müşteri memnuniyetinden kullanılabilirliğe ve uyumluluğa kadar pek çok şekilde açıklanabilir. Kalitenin herhangi bir tanımında, müşteri memnuniyetinin bir şirketin ana hedefleri arasında olması gerektiği açıktır (Chandra, 2001:1).

Garvin (1984) kalitenin tanımlanmasında beş yaklaşım olduğunu belirtmiştir:

- Üstün yaklaşım
- Ürün bazlı yaklaşım
- Kullanıcı bazlı yaklaşım

- Üretici bazlı yaklaşım
- Değer temelli yaklaşım

Garvin'in (1984) Beş Kalite Yaklaşımı'nın ardından, Şekil 1'de gösterilen kalite, performans, ürün veya hizmet özellikleri, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik, sürdürülebilirlik ve müşteri algısı olmak üzere sekiz boyuttan oluşan birbiri ile ilgili kalite kavramı olduğu söylenmektedir.



Şekil 2.1. Garvin (1984) kalite için 8 kavramı

Verilen Şekil 2.1.Garvin (1984), bir ürün veya hizmetin kaliteli sayılabilmesi için bu sekiz özelliğin tümüne sahip olması gerekmediğini ve bu sekiz özelliğin yüksek kaliteli bir ürün veya hizmet olması gerektiğini savunmuştur. Hizmet, bu sekiz boyutun doğru hizalanması ve ürün veya hizmete bağlı olarak yapılan stratejik seçimlerin sonucudur.

Günümüzde kalitenin yanında başka bir kavram daha var. Bu kavram literatürde “Hizmet Kalitesi” olarak adlandırılmaktadır. Hizmet Kalitesi; “Tüketici tarafından

alınan hizmetin (algılanan hizmet) kalitesinin, tüketicinin satın alma öncesi beklentilerinde formüle ettiği hizmet kalitesi ile öncelikle algılananların karşılaştırılmasından elde edilen derecelendirmedir. (Altunışık ve diğ., 2007: 176).

2.3. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için birinci sınıf veya mükemmel hizmet sunulmasıdır (Odabaşı, 2000:93). Başka bir tanıma göre ise “bir örgütün müşteri beklentilerini karşılama veya aşma yeteneği” olarak ifade edilmektedir (Bylthe, 2001:298).

Kaliteye müşteriler karar verir. Bu nedenle hizmet işletmelerinde müşterinin kalite algısı oldukça önemlidir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere, müşterinin beklentileri ve işletmenin müşteri beklentilerini karşılaması, bir hizmet işletmesinin sunduğu hizmetin kalite düzeyini belirleyen en önemli kriterdir (Gazan, 2010:45).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, (1985) ise Hizmet kalitesi, “müşteri beklentilerindeki ve algılarındaki farklılıkların yönü ve büyüklüğü” olarak tanımlanmıştır. Hizmet kalitesinin boyutlarını açıklayan en önemli ve yaygın kabul gören çalışmalar dan birisi Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılmıştır (Okumuş ve Durgun, 2008:19). Parasuraman, Zeithaml ve Berry çalışmalarında boyutları 10 başlıkta tanımlamışlardır (Parasuraman, Zeithaml, Barry, 1985:43). Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yürütülen bir araştırma, hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan bu modelin 10 boyutundan birkaçının birbiriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu buldu. Bu yüksek korelasyon, hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen SERVQUAL modelini beş boyuta indirgemıştır (Dilşeker, 2011:16). Bunlar; güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvenlik, bir kuruluşun kendilerini müşterinin yerine koyabilme yeteneği (empati) ve fiziksel varlıklardır. Bu beş faktör, dört farklı hizmet grubu üzerinde yapılan kapsamlı araştırmalar sonucunda ortaya çıkan on hizmet bileşeninden türetilmiştir. (Öztürk, 2013: 141).

Bu bileşenler aşağıda sıralanmıştır (Çatı ve Baydaş, 2008: 246-247).

- Güvenilirlik: Hizmet sağlayıcının söz verdiği zamanda ve istenilen kalitede anında hizmet vermesidir.
- Yetkinlik: İcra edilecek hizmetleri yerine getirmek için gerekli bilgi ve becerilere sahip olma durumunu ifade eder.

- Karşılık vermek: Hizmet sağlayıcının hazırlığı ve istekliliği ile ilgisi vardır. Buna müşteri hizmetleriyle ilgili soruların ve beklentilerin yanıtlanması da dahildir.
- Ulaşılabilirlik: Bu, müşterilere sunulan hizmetler hakkında şirketle iletişim kurmak anlamına gelir. Sanki her an bir satış temsilcisini arayabilecekmişsiniz gibi.
- Nezaket: Müşteri sorularını ve beklentilerini cevaplarken veya karşılarken kibar ve nazik olmak.
- İletişim: Müşterilerin aldıkları veya alacakları hizmetler hakkında bilgilendirilmesi, istek ve beklentilerinin dinlenmesi ve ortaya çıkabilecek sorunların etkin bir şekilde çözülmesi anlamına gelmektedir. İtibar: Bu, hizmeti sunan şirketin piyasada iyi bir itibara sahip, güvenilir ve dürüst bir şirket olduğu ve müşterilerinin çıkarlarını gözetten bir unsura sahip olduğu anlamına gelir.
- Güvenlik/Garanti: Şirket'ten aldığımız hizmetlerin güvenilir, şüphe, tehlike ve riskten uzak olduğunu ifade eder. Empati: Şirketin kendisini müşterinin yerine koyması ve onların istek ve beklentilerini anlaması anlamına gelir.
- Fiziki Varlıklar: Şirket tarafından sağlanan hizmetlerle ilgili fiziki varlıkları içerir. Buna örneğin masalar, sandalyeler diğer tüm görünür öğeleri dahildir.

Parasuraman ve arkadaşlarına göre; Fiziksel varlıklar güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güven ve empatiyi içerir (Eleren ve diğ., 2007:78) Erken dönem hizmet kalitesi araştırmalarının üç temaya odaklandığını belirtmektedir. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1985)

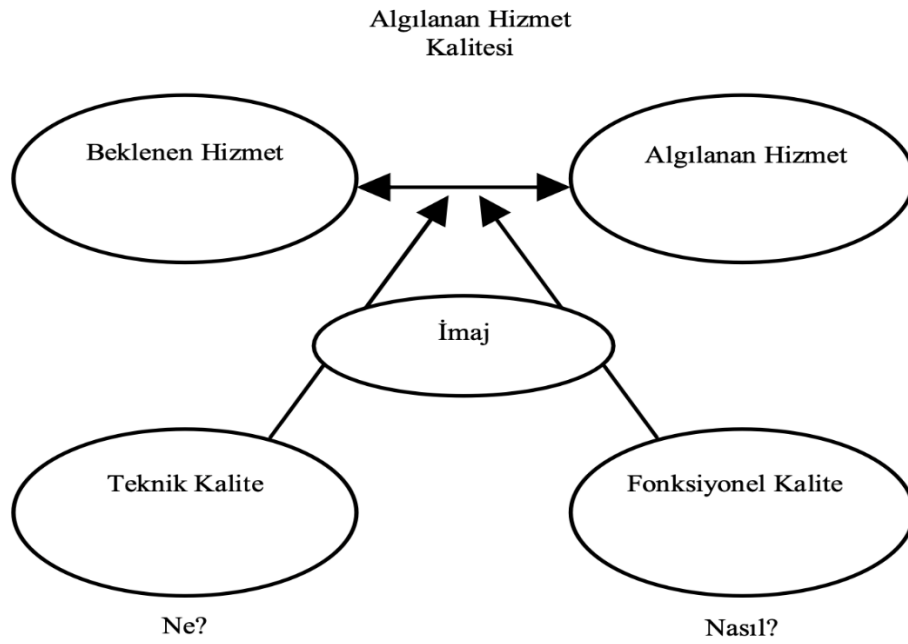
- • Hizmet kalitesi soyuttur ve bu nedenle ölçülmesi, somut ürün kalitesinden daha zordur.
- • Algılanan hizmet kalitesi sonuçları, müşteri beklentileri ile hizmet performansı karşılaştırılarak ölçülebilir.
- • Hizmet kalitesinin yalnızca hizmetin sonuçlarıyla değil, aynı zamanda hizmeti sunma süreciyle de ilişkili olduğunu bulduk.

Hizmet sektöründe kalite kavramından bahsettiğimizde birbiriyle yakından ilişkili üç unsur vardır. Bunlar (Çıraklı vd., 2014:67):

- “Teknik Hizmet Kalitesi”
- “dahil olan herkes arasında, özellikle hastalar ve sağlık çalışanları arasında iyi ilişkiler”;
- “Hizmet kolaylığı ve konfor”

Cronin ve Taylor'a (1992) göre müşteriler, hizmet kalitesinin ölçülmesinde kilit rol oynayan önemli değerlendiricilerdir.

Hizmet Kalitesi Modeli (Grönroos)



Şekil 2.2. Hizmet Kalitesi Modeli (Çıraklı vd., 2014:67)

Grönroos, Christian, “A Service Quality Model and its Marketing Implications”, European Journal of Marketing. Bradford: 1984, 18(4), 36.

Howat, Absher, Crilley ve Milne (1996), spor ve eğlence merkezlerinde hizmet kalitesinin, kaynakların verimli kullanımı ve etkin müşteri memnuniyetini vurgulaması gerektiğini ve bu gereksinimi karşılamamanın 4 Bir yönün çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu dört boyut ve alt boyutları şunlardır:

1. Birincil bakım

A. Bilgi programı

B. Dakiklik başlangıcı/bitişi

C. Geniş faaliyet yelpazesi

D. organizasyon

E. tesis konforu

F. Maddi Değer

G.Malzemeler

2. Çalışan kalitesi

A. Çalışan duyarlılığı

B. çalışan sunumu

C. Çalışan bilgi düzeyi

D.Çalışanlar

3.Genel tesisler

A. Güvenli park yeri

B. Bina temizliği

4. İkincil hizmetler

A. Yiyecek ve içecek

B. Çocuk bakımı

Günümüzün rekabetçi pazarında, tesis yöneticileri kendilerini rakiplerinden farklı kılmak, yeni üyeler çekmek ve mevcut üyeleri elde tutmak için katma değerli hizmetler sunmak zorundadır. Spor salonları arasındaki rekabet devam ederken, bu merkezler mevcut üyeleri elde tutmak ve yeni üyeler çekmek için rakiplerinden farklılaşmanın yollarını arıyor. Bu nedenle hizmet kalitesi, spor kulüplerini farklılaştıran önemli bir faktördür. Başka bir deyişle, spor salonu karlılığı da kaliteli hizmet sunmaya bağlıdır (Foroughi, Iranmanesh, Gholipour ve Hyun, 2019). Ko ve Pastore (2005) spor hizmetlerinin kalitesi üzerine yaptıkları bir çalışmada 4 temel boyut ve 11 alt boyuttan oluşan hiyerarşik bir model olarak tanımladıkları bir model tasarlamışlardır.

- Program kalitesi

Program çeşitliliği

Çalışma zamanı

Bilgi vermek

- Etkileşim kalitesi

Müşteri-çalışan etkileşimi

Müşteriler arasında diyalog

-Çıktı kalitesi

Fiziksel değişim

Değer

Sosyalleşmek

-Fiziksel ortamın kalitesi

- Atmosfer

- Tasarım

- Cihaz

Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen sporda hizmet kalitesinin altı boyutlu yapısı ve bu yapıya dayalı olarak geliştirilen Hizmet Kalitesi Ölçeği (HKDÖ) daha sonra Gürbüz, Koçak ve Lam (2015) tarafından geliştirilip Türkçe'ye uyarlanmıştır. Bu çalışmada da kullanılan ölçeğin boyutlarını personel, programlar, soyunma odaları, fiziki tesis, antrenman tesisi ve çocuk bakımı oluşturmaktadır. Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından oluşturulan yapıya dönersek, önceki hizmet kalitesi modeli doğası gereği geneldi, bu nedenle önce daha spesifik bir spor hizmetleri modelinin oluşturulması gerektiği belirtilmiştir. İkinci olarak, spor hizmetleri için önceki hizmet kalitesi modeline, istikrarlı ve geçerli bilgilerin varlığını gerektiren ek bir boyut eklendiği kaydedilmiştir. Üçüncü olarak, Kim ve Kim (1995) tarafından yapılan çalışmada yer almasa da (Lam, Zhang ve Jensen, 2005) sporda hizmet kalitesi ölçümleriyle ortaya çıkan genellenebilirlik sorununun ele alınması gerektiği vurgulanmıştır.

2.4. Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde Sporda Hizmet Durumu

Türk spor organizasyonlarının tarihsel sürecine bakıldığında, Türkiye'nin bağlı olduğu merkez teşkilatının sürekli değişimlerle günümüze kadar geldiği görülmektedir (Yıldırım, 2016).

Sporun gelişmesiyle birlikte spor tesislerine olan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır (Spor Şurası, 1990). Egzersizin fizyolojik ve psikolojik faydalarına ilişkin kanıtlara dayanarak, kamu ve özel kuruluşlar, egzersiz ve fiziksel aktiviteye sistematik katılımın olumlu sonuçlarını güçlü bir şekilde teşvik etmektedir (Vlachopoulos ve Karageorghis, 2005).

Türkiye’de Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü gençlerimizin, sağlıklı olması ve sağlıklı nesillerin yetişmesi gerektiğinin farkında olarak sağlıklı bir yaşam ve spor üzerine atölye çalışmalarına katılmaları sağlanmaktadır. Gençlik Merkezileri, Gençlerin boş zamanlarını değerlendirmelerine yardımcı olmak, onları sosyal, kültürel, sanatsal, bilimsel ve sportif faaliyetlere teşvik etmek, kişisel, sosyal ve ruhsal gelişimlerine katkıda bulunmak, rehberlik ve tavsiyelerde bulunmak, zararlı uygulamalar konusunda bilinçlendirmek, sosyal beceriler kazanmalarını sağlamak ve çeşitli etkinliklere katılarak fikir alışverişinde bulunmak amacıyla tarihi ve kültürel geziler, kamplar ve spor etkinlikleri düzenleyen merkezlerdir. (<https://ghgm.gsb.gov.tr>). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü uzmanlık ve teknik bilgi gerektiren gençlik ve spor faaliyetlerini yürütmekle yetkili bir kurumdur (Günel ve Küçükgüngör, 1998).

Geliştirilmiş bir spor programının uygulama aşamasında profesyonellik çok önemlidir. Spor tesislerinde katılımcılara doğrudan veya dolaylı olarak hizmet veren çalışanların, herhangi bir işi verimli ve etkili bir şekilde yapma konusunda karşılaştıkları güçlükler göz önüne alındığında, kendi alanlarındaki asgari nitelik ve gereklilikleri sağlamaları, kaliteye sahip olmaları gerekmektedir. Sonuçta spor tesislerinde verilen hizmetin kalitesini öncelikle müşteri memnuniyeti belirlemektedir (İkizler, 2002).

Spor artık Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü tarafından temsil edilmekte ve doğrudan Spordan Sorumlu Devlet Bakanlığı'na bağlı olan bu kurum bünyesinde faaliyetlerini yürütmektedir (Keten, 1993).

Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü' ne bağlı spor tesisleri, Tesisler Daire Başkanlığı' nın projelerinde uyguladığı özelliklerde yapılmaktadır. Devlet politikası olarak spor ortamının oluşturulup geliştirilmesi Anayasamızın 59. maddesinde belirtilmiştir. Ayrıca 3289 sayılı Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun' da teşkilat; Beden eğitimi ve gençlik ve spor faaliyetleri için gerekli olan gençlik merkezleri, kampları, saha ve tesislerini yaptırmak, işletmek ve bu tesisleri vatandaşların istifadesine sunmak ile görevlendirmiştir (Aksoy, 2006).

Türkiye'deki spor hizmetleri ve spor faaliyetleri, Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü tarafından, 3289 sayılı kanuna göre yürütülmektedir. 3289 Sayılı kanunun 1. Maddesinde, kanunun amacı; "Başbakanlığa bağlı, merkezde katma bütçeli ve tüzel kişiliğe sahip Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğünün, taşrada ise özel bütçeli Gençlik ve Spor İl ve İlçe Müdürlüklerinin kurulmasına, teşkilat, görev ve yetkilerine ait esas ve usulleri düzenlemektir" şeklinde belirtilmiştir.

Kanunun 2. Maddesinde, boş zamanların değerlendirilmesi hususunda, diğer kuruluşlarla işbirliği yapılmasına yönelik ifadenin yer alması ve illerdeki spor organizasyonlarından ve gençlik hizmetlerinden sorumlu olan il müdürlüğünün yetkisi dâhilindeki görevleri arasında müdürlüğü ilgilendiren spor, tesisler ve idari işlerde gerekli kararları almak (Demir, 2006) maddesinin yer alması bu konunun önemini ortaya koymaktadır. Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğünün; Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Proje ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Spor Hizmetleri Daire Başkanlığı başta olmak üzere yapısı içerisinde birçok hizmet birimi bulunmaktadır. Merkezde Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü, Taşrada ise, Gençlik Hizmetleri ve spor il/ ilçe Müdürlüğü ismiyle bilinmekte ve işlevlerini sürdürebilmektedir (Turkay ve Aydın, 2017).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeliyle gerçekleştirilmiştir. Nicel yaklaşımlarda olgular, çevrelerindeki süreç ve etkenlerden soyutlanarak nesnelleştirilir, daha sonra da gözlenebilen ve ölçülebilen özelliklere dönüştürülür. Bu şekilde doğru ölçümler ve dikkatli sayısallaştırmalar yoluyla gerçeğin tanımlanabileceği ve anlaşılabilmesi varsayılır (Erdoğan, 2003: 27).

Tarama araştırmalarında genellikle geniş bir kitleden araştırmacı tarafından belirlenen cevap seçenekleri kullanılarak bilgi toplanır. Genellikle tarama araştırmalarında araştırmacılar, görüşlerin ve özelliklerin neden kaynaklandığından çok örneklemdaki bireyler açısından nasıl dağıldığıyla ilgilenmektedir (Fraenkel ve Wallen, 2006).

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini, Yalova ilindeki Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerine bağlı salonlarını kullanan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini, araştırmanın çalışma evrenini oluşturan Yalova ilinde bulunan Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Spor Salonu salonlarını kullanan 18 yaşından büyük bireyler olup tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilmiş 203 Kadın 98 Erkek toplam 301 katılımcı oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak, sağlık ve fitness kulüplerinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye’de geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan HKDÖ (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Bu ölçek personel, program, soyuma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarından oluşmaktadır. HKDÖ, 34 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; personel, program, soyunma odası, fiziksel özellikler, antrenman tesisi, çocuk bakımı boyutlarıdır. Ancak, çocuk bakımı boyutu araştırma yapılan spor tesislerinde bulunmadığından ölçekten çıkarılmıştır.

Araştırmaya katılan kullanıcılardan, branş, cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim durumu, tesisi kullanma sıklığı ve tesisi kullanma süresi ile ilgili bilgileri elde etmek için kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

3.4. Veri Analizi

İstatistiki yöntem olarak; demografik değişkenlere dair veriler frekans analizi ile incelenmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin ortalamalar 5’li Likert tipi ölçek kullanıldığı için;

- 1.00-1.79 Çok Kötü,
- 1.80-2.59 Kötü,
- 2.60-3.39 Orta Seviyede,
- 3.40-4.19 İyi,
- 4.20-5.00 Mükemmel’ olarak değerlendirilmiştir

Bu tez çalışması kapsamında toplanan verilere göre ölçeğe ve alt boyutlara ilişkin güvenirlik katsayıları Çizelge .1 gösterilmiştir.

Çizelge 1Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği’ne ve Alt Boyutlara İlişkin Güvenirlik Katsayıları

3.4.1. Normallik Testi ve Güvenirlik Analizi

Çalışmada kullanılan ölçek ve alt boyutlarının güvenirlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla chornbach alfa katsayıları elde edilmiştir. Ölçek ve alt boyutlarının normal dağılıma uygunluğunun belirlenmesi amacıyla çarpıklık ve basık  klık katsayıları elde edilmiştir.

Tablo 3.1. Normallik testi ve güvenilirlik analizi sonuçları

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha	Çarpıklık	Basıklık
Toplam	34	0,990	-0,368	0,155
Personel	9	0,978	-0,540	0,535
Program	7	0,974	-0,362	0,857
Soyunma Odası	5	0,946	-0,381	0,274
Fiziksel Tesis	7	0,947	-0,436	0,573
Antrenman Tesisi	6	0,972	-0,479	0,540

Ölçek ve alt boyutlarına ilişkin elde edilen cronbach alfa katsayılarının 0,70 üzerinde olması dolayısı ile ölçek ve alt boyutlarının yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Çarpıklık ve basıklık katsayılarının -1;+1 arasında olması nedeniyle ölçek ve alt boyutlarını normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

Verilerin Analizi SPSS 20.0 programı ile yapılmış olup, katılımcıların demografik bilgileri dağılımı frekans analizi ile incelenmiştir. Bağımsız gruplarda t Testi, ortalamaların ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı da Tek Yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. Farklılığın iste hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için TUKEY testi kullanılmıştır.

- Tukey HSD, WSD veya Tukey(a) testi olarak da anılan Tukey'in HSD'si (Tam Olarak Önemli Fark), aile olarak yanlış pozitif oranını denetler.
- 0,05 düzeyinde test yapıyorsanız, bu, tüm çift olarak karşılaştırmaları yaparken bir veya daha fazla yanlış pozitif elde etme olasılığının 0,05 olduğu anlamına gelir.
- Bonferroni gibi sık tercih edilen Tukey (honestly significant difference) testi ise gruplardaki örneklem sayılarının eşit olmasını gerektirmektedir (Tukey, 1949).

4. BULGULAR

4.1. Demografik Bilgilerin Dağılımı

Katılımcıların demografik bilgileri dağılımı frekans analizi ile incelenmiştir.

Tablo 4.1. Demografik bilgiler

		N	%
Cinsiyet	Kadın	203	67,4
	Erkek	98	32,6
	Total	301	100,0
Medeni Durum	Bekar	278	92,4
	Evli	23	7,6
	Total	301	100,0
Yaş	18-25	172	57,1
	26-33	110	36,5
	34-37	5	1,7
	38 ve üzeri	14	4,7
	Total	301	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul	1	,3
	Ortaokul	5	1,7
	Lise	78	25,9
	Üniversite	217	72,1
	Total	301	100,0
Gelir Düzeyi	<5500	85	28,2
	5501-10000	165	54,8
	10001-15000	20	6,6
	15000 üzeri	31	10,3
	Total	301	100,0
Tesis Kullanma Sıklığı	1-2 gün	25	8,3
	3-4 gün	238	79,1
	5-6 gün	29	9,6
	Her gün	9	3,0
	Total	301	100,0

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde kadınların oranı %67,4, erkeklerin oranı %32,6'dır. Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde bekârların oranı %92,4, evlilerin oranları %7,6'dır. Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde 18-25 yaş grubu kişilerin oranı %57,1, 26-33 yaş grubu kişilerin oranı %36,5, 34-37 yaş grubu kişilerin oranı %1,7'dir. 38 yaş ve üzeri kişilerin oranı %4,7'dir. Eğitim durumuna göre dağılım incelendiğinde ilköğretim mezunu olanların oranı %0,3, ortaokul mezunu olanların oranı %1,7, lise mezunu olanların oranı %25,9 olup üniversite mezunu olanların oranı %72,1'dir. Gelir düzeyine göre dağılım incelendiğinde 5500

TL den az geliri olanların oranı %28,2, 5501-10000 TL geliri olanların oranı %54,8, 10001-15000 TL geliri olanların oranı %6,6, 15000 TL üzeri geliri olanların oranı %10,3'tür. Tesis kullanım sıklığı incelendiğinde haftada 1-2 defa kullananların oranı %8,3, 3-4 defa kullananların oranı %79,1, 5-6 gün kullananların oranı %9,6, her gün kullananların oranı %3'tür.

4.2. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değişimi

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı bağımsız gruplarda t testi ile incelenmiştir.

Tablo 4.2. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin cinsiyete göre değişimi

Cinsiyet		N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Toplam	Kadın	203	4,52	0,81	7,751	0,000*
	Erkek	98	3,64	1,12		
Personel	Kadın	203	4,53	0,84	7,064	0,000*
	Erkek	98	3,68	1,24		
Program	Kadın	203	4,49	0,89	7,881	0,000*
	Erkek	98	3,49	1,28		
Soyunma Odası	Kadın	203	4,48	0,88	6,876	0,000*
	Erkek	98	3,66	1,14		
Fiziksel Tesis	Kadın	203	4,56	0,75	7,704	0,000*
	Erkek	98	3,71	1,12		
Antrenman Tesis	Kadın	203	4,49	0,89	6,825	0,000*
	Erkek	98	3,66	1,19		

*p<0,05

Bağımsız gruplarda t testi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile alt boyutlarının tamamı cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Kadınların hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği toplamı ile personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesis düzeyleri erkeklerden anlamlı derecede daha yüksektir.

4.3. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Yaşa Göre Değişimi

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin yaşa göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Tablo 4.3. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin yaşa göre değişimi ve Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Toplam	18-25	172	4,04	0,96	11,317	0,000*
	26-33	110	4,62	0,90		
	34-37	5	4,46	0,63		
	38 ve üzeri	14	3,47	1,32		
	Total	301	4,23	1,00		
Personel	18-25	172	4,09	1,04	6,665	0,000*
	26-33	110	4,58	1,00		
	34-37	5	4,38	0,82		
	38 ve üzeri	14	3,64	1,29		
	Total	301	4,26	1,07		
Program	18-25	172	3,96	1,11	8,916	0,000*
	26-33	110	4,56	1,01		
	34-37	5	4,57	0,81		
	38 ve üzeri	14	3,45	1,49		
	Total	301	4,17	1,14		
Soyunma Odası	18-25	172	3,98	1,04	13,221	0,000*
	26-33	110	4,65	0,85		
	34-37	5	4,36	0,79		
	38 ve üzeri	14	3,46	1,35		
	Total	301	4,21	1,04		
Fiziksel Tesis	18-25	172	4,10	0,95	11,861	0,000*
	26-33	110	4,65	0,84		
	34-37	5	4,60	0,58		
	38 ve üzeri	14	3,48	1,27		
	Total	301	4,28	0,97		
Antrenman Tesisi	18-25	172	4,02	1,03	14,067	0,000*
	26-33	110	4,66	0,88		
	34-37	5	4,37	0,80		
	38 ve üzeri	14	3,21	1,50		
	Total	301	4,22	1,07		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği ile alt boyutlarının tamamı yaşa göre anlamlı derecede farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;

Ölçeğin geneli için; 18-25 yaş grubu kişilerin hizmet kalitesi genel beklenti düzeyi diğer yaş gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Personel alt boyutu için 26-33 yaş grubu kişilerin personel kalitesi beklenti düzeyi 18-25 ve 38 ve üzeri yaş grubundan anlamlı derecede daha yüksektir.

Program alt boyutu için; 26-33 yaş grubu kişilerin program kalitesi beklenti düzeyi 18-25 ve 38 ve üzeri yaş grubundan anlamlı derecede daha yüksektir. Ek olarak 34-37 yaş grubu kişilerin program kalitesi beklenti düzeyi 38 ve üzeri yaş grubundan anlamlı derecede daha yüksektir.

Soyunma odası alt boyutu için 26-33 yaş grubu kişilerin soyunma odası kalitesi beklenti düzeyi 18-25 ve 38 ve üzeri yaş grubundan anlamlı derecede daha yüksektir.

Fiziksel testi alt boyutu için; 38 yaş ve üzeri kişilerin fiziksel tesis kalitesi beklenti düzeyi diğer tüm yaş gruplarından anlamlı derecede daha düşüktür. 26-33 yaş grubu kişilerin ortalaması 18-25 yaş grubu kişilerden daha yüksektir.

Antrenman tesisi alt boyutu için; 38 yaş ve üzeri kişilerin antrenman tesisi kalitesi beklenti düzeyi diğer tüm yaş gruplarından anlamlı derecede daha düşüktür. Ek olarak 26-33 yaş grubu kişilerin antrenman tesisi hizmet kalitesi beklenti düzeyi 18-25 yaş grubu kişilerden anlamlı derecede daha yüksektir.

4.4. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Değişimi

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin medeni duruma göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı bağımsız gruplarda t testi ile incelenmiştir.

Tablo 4.4. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin medeni duruma göre değişimi ve Bağımsız Gruplar T Testi sonuçları

Medeni Durum		N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Toplam	Bekâr	278	4,28	0,96	3,305	0,001*
	Evli	23	3,58	1,30		
Personel	Bekâr	278	4,31	1,01	3,448	0,001*
	Evli	23	3,53	1,42		
Program	Bekâr	278	4,23	1,08	3,433	0,001*
	Evli	23	3,40	1,52		
Soyunma Odası	Bekâr	278	4,25	1,01	2,529	0,012*
	Evli	23	3,69	1,32		
Fiziksel Tesis	Bekâr	278	4,33	0,93	3,055	0,002*
	Evli	23	3,70	1,24		
Antrenman Tesisi	Bekâr	278	4,27	1,02	2,872	0,004*
	Evli	23	3,62	1,42		

*p<0,05

Bağımsız gruplarda t testi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile alt boyutlarının tamamı medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Bekarların hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği toplamı ile personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi düzeyleri evlilerden anlamlı derecede daha yüksektir.

4.5. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Tablo 4.5. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin eğitim durumuna göre değişimi ve Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Toplam	Ortaokul	5	3,99	1,60	8,741	0,000*
	Lise	78	3,85	0,74		
	Üniversite	217	4,38	1,03		
	Total	300	4,24	1,00		
Personel	Ortaokul	5	3,91	1,66	6,645	0,002*
	Lise	78	3,90	0,84		
	Üniversite	217	4,39	1,10		
	Total	300	4,26	1,07		
Program	Ortaokul	5	4,00	1,70	6,656	0,001*
	Lise	78	3,79	0,92		
	Üniversite	217	4,32	1,16		
	Total	300	4,17	1,13		
Soyunma Odası	Ortaokul	5	3,84	1,68	14,009	0,000*
	Lise	78	3,73	0,81		
	Üniversite	217	4,41	1,03		
	Total	300	4,22	1,03		
Fiziksel Tesis	Ortaokul	5	4,26	1,30	5,864	0,003*
	Lise	78	3,98	0,72		
	Üniversite	217	4,41	1,00		
	Total	300	4,29	0,95		
Antrenman Tesisi	Ortaokul	5	3,93	1,71	9,785	0,000*
	Lise	78	3,80	0,86		
	Üniversite	217	4,39	1,07		
	Total	300	4,23	1,06		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile tüm alt boyutları eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; Eğitim durumu Üniversite olan kişilerin hizmet kalitesi genel beklenti düzeyi ile personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi beklenti düzeyi lise mezunlarından anlamlı derecede daha yüksektir.

4.6. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Gelire Göre Değişimi

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin gelire göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Tablo 4.6. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin gelire göre değişimi ve Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Toplam	<5500	85	3,86	0,74	45,832	0,000*
	5501-10000	165	4,71	0,69		
	10001-15000	20	3,37	1,36		
	15000 üzeri	31	3,24	1,24		
	Total	301	4,23	1,00		
Personel	<5500	85	3,96	0,81	36,756	0,000*
	5501-10000	165	4,71	0,74		
	10001-15000	20	3,39	1,54		
	15000 üzeri	31	3,19	1,40		
	Total	301	4,26	1,07		
Program	<5500	85	3,78	0,92	46,403	0,000*
	5501-10000	165	4,70	0,75		
	10001-15000	20	3,28	1,56		
	15000 üzeri	31	2,92	1,34		
	Total	301	4,17	1,14		
Soyunma Odası	<5500	85	3,74	0,85	36,925	0,000*
	5501-10000	165	4,69	0,75		
	10001-15000	20	3,33	1,35		
	15000 üzeri	31	3,49	1,30		
	Total	301	4,21	1,04		
Fiziksel Tesis	<5500	85	3,88	0,82	42,404	0,000*
	5501-10000	165	4,75	0,64		
	10001-15000	20	3,55	1,17		
	15000 üzeri	31	3,39	1,27		
	Total	301	4,28	0,97		
Antrenman Tesisi	<5500	85	3,86	0,87	38,220	0,000*
	5501-10000	165	4,70	0,73		
	10001-15000	20	3,26	1,51		
	15000 üzeri	31	3,28	1,33		
	Total	301	4,22	1,07		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile tüm alt boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;

Hizmet kalitesi geneli için; geliri 5500 TL den az olanların genel değerlendirme düzeyi geliri 10001-15000 TL ve 15000 TL üzeri olanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. 5501-10000 TL geliri olanların hizmet kalitesi değerlendirme genel düzeyi diğer gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Personel alt boyutu için; geliri 5500 TL den az olanların personel hizmet kalitesi düzeyi geliri 10001-15000 TL ve 15000 TL üzeri olanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. 5501-1000 TL geliri olanların personel hizmet kalitesi değerlendirme düzeyi diğer gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Program alt boyutu için; geliri 5500 TL den az olanların program hizmet kalitesi düzeyi geliri 10001-15000 TL ve 15000 TL üzeri olanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. 5501-1000 TL geliri olanların program hizmet kalitesi değerlendirme düzeyi diğer gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Soyunma odası alt boyutu için; geliri 5501-10000 TL olanların soyunma odası hizmet kalitesi değerlendirme düzeyi gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Fiziksel tesis alt boyutu için; geliri 5501-10000 TL olanların soyunma odası hizmet kalitesi değerlendirme düzeyi diğer gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir. Ek olarak geliri 5500 TL altı olanların fiziksel tesis hizmet kalitesi değerlendirme düzeyi geliri 15000 TL üzeri olanlardan anlamlı derecede daha yüksektir.

Antrenman tesisi alt boyutu için; geliri 5501-10000 TL olanların antrenman tesisi hizmet kalitesi değerlendirme düzeyi diğer gelir gruplarından anlamlı derecede daha yüksektir. Ek olarak 5500 TL den az geliri olanların antrenman tesis değerlendirme düzeyi 10000-15000 TL ve 15000 TL üzeri geliri olanlardan anlamlı derecede daha yüksektir.

4.7. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Tesis Kullanım Sıklığına Göre Değişimi

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin Tesis kullanma sıklığına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Tablo 4.7. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin tesis kullanma sıklığına göre değişimi ve Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Toplam	1-2 gün	25	3,40	1,06	26,839	0,000*
	3-4 gün	238	4,47	0,82		
	5-6 gün	29	3,26	1,22		
	Her gün	9	3,38	1,22		
	Total	301	4,23	1,00		
Personel	1-2 gün	25	3,66	1,18	22,777	0,000*
	3-4 gün	238	4,49	0,85		
	5-6 gün	29	3,19	1,44		
	Her gün	9	3,23	1,37		
	Total	301	4,26	1,07		
Program	1-2 gün	25	3,37	1,22	27,073	0,000*
	3-4 gün	238	4,43	0,91		
	5-6 gün	29	2,95	1,44		
	Her gün	9	3,24	1,28		
	Total	301	4,17	1,14		
Soyunma Odası	1-2 gün	25	3,26	1,17	22,982	0,000*
	3-4 gün	238	4,44	0,88		
	5-6 gün	29	3,44	1,10		
	Her gün	9	3,22	1,42		
	Total	301	4,21	1,04		
Fiziksel Tesis	1-2 gün	25	3,42	1,03	22,830	0,000*
	3-4 gün	238	4,50	0,81		
	5-6 gün	29	3,50	1,14		
	Her gün	9	3,51	1,31		
	Total	301	4,28	0,97		
Antrenman Tesisi	1-2 gün	25	3,17	1,26	25,714	0,000*
	3-4 gün	238	4,47	0,84		
	5-6 gün	29	3,27	1,37		
	Her gün	9	3,72	1,30		
	Total	301	4,22	1,07		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile tüm alt boyutları tesisi ziyaret sıklığına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli için; haftada 3-4 gün ziyaret edenlerin genel değerlendirme düzeyi, personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi diğer gruplardan anlamlı derecede daha yüksektir.



5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Kent merkezlerinde halka sunulan sportif rekreasyon tesis ve hizmetlerin belirlenmesinde farklı kademedeki çalışanların görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan çalışmalar, spor ve rekreasyon alanında kamu ve özel sektörün ortaklığını değerlendirmek ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla önemli bir rol oynamaktadır.

Özdemir ve diğ., (2018) yapmış olduğu çalışma, spor tesislerinin performans değerlendirmesi için bir çerçeve sunmaktadır. Tesislerin çeşitli boyutlarını, kullanım istatistiklerini, teknik altyapıyı ve hizmet kalitesini değerlendirerek performansı ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu bakımdan bu çalışmanın bulgularında demografik bilgilere baktığımızda yapmış olduğumuz çalışma ile benzer bulgular elde edilmiştir. Bizim çalışmamızda ; Bağımsız gruplarda t testi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile alt boyutlarının tamamı cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Özdemir ve arkadaşlarının yapmış olduğu araştırmada da bulgular örtüşmektedir.

Tam ve diğ., (2014) Hong Kong'da belediye spor merkezlerinin performansını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Çalışma, tesislerin erişilebilirlik, temizlik, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti gibi faktörlerini değerlendirerek performansı analiz etmektedir. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli için; haftada 3-4 gün ziyaret edenlerin genel değerlendirme düzeyi, personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi diğer gruplardan anlamlı derecede daha yüksektir. Bizim çalışmamız ile bulgular ile örtüşmektedir.

Wallin ve diğ., (2013) Finlandiya'daki spor tesislerinin performansını ölçmek için bir performans ölçüm modeli geliştirmeyi amaçlamaktadır. Tesislerin kullanım oranı, gelir-gider dengesi, personel verimliliği ve müşteri memnuniyeti gibi kriterleri kullanarak performansı değerlendirmektedir. Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile tüm alt boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Yapılan çalışmamız da benzer bulgular elde edilmektedir.

Taşköprülü'nün (2019) Muğla ilinde yapmış olduğu çalışmasında, üniversite eğitim düzeyinin lise öğrenim düzeyine göre algılanan hizmet kalitesinin daha yüksek ortalamalara sahip olduğu tespit edilmiş olup, bizim çalışmamızda da üniversites öğrenim düzeyi algılanan hizmet kalitesinde anlamlı düzeyle farklılık göstermektedir.

Roslan ve diğ., (2019) Malezya'daki spor ve rekreasyon merkezlerinin performansını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Tesislerin kullanım yoğunluğu, hizmet kalitesi, tesis bakımı ve personel verimliliği gibi faktörleri kullanarak performansı analiz etmektedir.

Yüzgenç'un (2010) çalışmasında da evli olan üyelerin çalışanlar, program ve tesise ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, bekâr üyelerin algı düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna varmış iken,,bizim çalışmamızda ise bekarların algılanan hizmet kalitesinin evlilerden anlamlı derecede yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

2010 yılında Tüfekçi tarafından yapılan çalışmasında üye yoğunluğunun genç yetişkin yaş aralığında bulunduğu görülmektedir. Aynı şekilde Bizim çalışmamızda da 18-25 yaş aralığında ki genç yaş kesiminin anlamlı derecede farklılık gösterdiği analiz edilmiştir.

Çalışmamızın sonuçlarına baktığımızda; Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde kadınların oranı %67,4, erkeklerin oranı %32,6'dır. Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde bekârların oranı %92,4, evlilerin oranları %7,6'dır. Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde 18-25 yaş grubu kişilerin oranı %57,1, 26-33 yaş grubu kişilerin oranı %36,5, 34-37 yaş grubu kişilerin oranı %1,7'dir. 38 yaş ve üzeri kişilerin oranı %4,7'dir. Eğitim durumuna göre dağılım incelendiğinde ilkökul mezunu olanların oranı %0,3, ortaokul mezunu olanların oranı %1,7, lise mezunu olanların oranı %25,9 olup üniversite mezunu olanların oranı %72,1'dir. Gelir düzeyine göre dağılım incelendiğinde 5500 TL den az geliri olanların oranı %28,2, 5501-10000 TL geliri olanların oranı %54,8, 10001-15000 TL geliri olanların oranı %6,6, 15000 TL üzeri geliri olanların oranı %10,3'tür. Tesis kullanım sıklığı incelendiğinde haftada 1-2 defa kullananların oranı %8,3, 3-4 defa kullananların oranı %79,1, 5-6 gün kullananların oranı %9,6, her gün kullananların oranı %3'tür.

Üniversite mezunu kişilerin hizmet kalitesi genel beklenti düzeyi ile personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi beklenti düzeyi lise mezunlarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli ile tüm alt boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir

Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği geneli için; haftada 3-4 gün ziyaret edenlerin genel değerlendirme düzeyi, personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi diğer gruplardan anlamlı derecede daha yüksektir

Bekarların hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği toplamı ile personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi düzeyleri evlilerden anlamlı derecede daha yüksektir sonuçları elde edilmiştir.

Erkeklerin hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği toplamı ile personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis ve antrenman tesisi düzeyleri kadınlardan anlamlı derecede daha yüksektir.

5.1 Öneriler

- Spor işletmeleri öncelikle hizmet alanlarının ihtiyaçlarının neler olduğunu bilmelidir.
- Hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarının iyi bir şekilde tanımlanması, kişiye özel alternatif programlar adına sunum yapma imkânı sağlayabilir.
- Katılımcıların memnuniyet oranlarının neden düşük olduğu araştırılarak özel programlar uygulanabilir.
- Kursiyerlerin belirli alanlara odaklandıkları görülmektedir. Tüm sektörleri kapsayan reklam, duyuru ve afişler yerleştirilerek dağıtım sektörler geneline yaygınlaştırılabilir.
- Hizmet alanların kendilerini geliştirebilecekleri endüstrilere yönlendirilebilir. Kursların kaliteli bir hizmet verebilmesi için alanında uzman, donanımlı spor antrenörlerinin sayısının artırılması önerilebilir.
- Yetişkinlere yönelik kurslarda eğitim verilerek sunulan hizmetin halka yaygınlaştırılması garanti edilebilir.
- Hizmet kalitesinin artırılması için muhakkak Spor eğitimi alan nitelikli personel istihdam edilmelidir.
- Halkın Görüşlerine Önem Verilmelidir. Halkın görüşleri ve geri bildirimleri, spor tesislerinin performans değerlendirmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Anketler, odak grupları veya müşteri memnuniyeti anketleri gibi yöntemlerle halkın tesislerle ilgili memnuniyetini ve beklentilerini değerlendirebilirsiniz. Bu geri bildirimleri kullanarak, halkın taleplerini karşılamaya yönelik geliştirme adımları atabilir
- Düzenli Değerlendirme ve İyileştirme Süreçleri Uygulanmalıdır. Performans değerlendirmesi sürecini düzenli olarak tekrarlayın ve gerekli iyileştirmeleri yapın. Düzenli olarak performansı izlemek ve verilere dayalı kararlar almak, tesisin daha etkili bir şekilde yönetilmesine ve hizmet kalitesinin artırılmasına yardımcı olur.

KAYNAKÇA

- Afthinos, Y., Theodorakis, N.D., Nassis, P. (2005). *Customers' expectations of service in Greek fitnesscenters'*. *Managing Service Quality*, 15 (3), 245- 258.
- Aksoy, M. T. (2006). *Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Bünyesinde Bulunan Spor Salonlarının Kullanıcı İhtiyaçlarını Karşılama Düzeyinin Belirlenmesi* [Yüksek Lisans Tezi]. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Altunışık, Remzi., Özdemir, Şuayip ve Torlak, Ömer. (2007). *Pazarlamaya Giriş*. (2. Baskı). İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Arı, F., & Belber, B. G. (2019). *Spor merkezlerini kullanan tüketicilerin, spor merkezi seçimini etkileyen faktörler: İstanbul Avrupa yakasına yönelik bir uygulama* [Master's thesis]. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.
- Armstrong, Gary., ve Kotler Philip. (2003). *Marketing An Introduction*,
- Bozkurt, Rıdvan ve Aynur Odaman, *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: Millî Prodüktivite Merkezi Yayınları No:549, 1998.
- Bylthe, Jim, (2001), *Pazarlama İlkeleri*, Çev: Yavuz Odabaşı, Bilim Teknik Yayınevi, İstanbul
- Cankalp, M. (2002). *Sporda yönetim ve organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın.
- Chandra, Jeya, M., *Statistical Quality Control*, Florida: CRC Press LLC, 2001.
- Construct in Recreational Sport Context. *Journal of Leisure Research*. 14(1), 197-207.
- Cronin, J.J. Jr., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Çatı, Kahraman ve Baydaş A Abdurahman (2008). *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, İstanbul: Asil Yayın Dağıtım.
- Çıraklı, Ü., Gözlü M., & Gözlü K. (2014). Sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Yozgat'ta yer alan iki hastanenin yatan hastaları üzerinde bir çalışma. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 7, 61-82.
- Demir, H. (2006). *Türk spor teşkilatı*. Konya: Çizgi Kitap Evi Yayınları.
- Dilşeker, Feryal (2011), *Devlet ve Vakıf Üniversitelerin Hizmet Kalitesi*, Öğrenci
- Eleren, Ali ve Burhan Kılıç (2007), “Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama”, *Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C:9, S:1, 235-263.
- Erdoğan, İ. (2003). *Pozitivist metodoloji: Bilimsel araştırma tasarımı istatistiksel yöntemler analiz ve yorum*. ERK: Ankara.

- Ertuğrul, İrfan, *Toplam Kalite Kontrol, Kalite Güvenliği ve ISO 9000 Standartları Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Bir İşletme Uygulaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2014.
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., Gholipour, H.F. & Hyun, S.S.(2019), «Examining relationships among process quality, outcome quality, delight, satisfaction and behavioural intentions in fitness centres in Malaysia», *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, (20)3, 374-389.
- Foster, S. Thomas, *Managing Quality Integrating the Supply Chain*, New Jersey: Prentice Hall, 2007.
- Fraenkel, J.R. ve Wallen, N.E. (2006). *How to desing and evaluate research in education*. New York: McGaw-Hill International Edition.
- Garvin, D. A. (1984). 'What does "product quality" really mean'.Sloan
- Gazan, Kıymet (2010), "Bir Kamu Kuruluşu Olarak Belediyelerde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Kütahya Belediyesi Örneği" [Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Goetsch, David L., St Anley, B.Davis, *Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts*, Prentice-Hall, USA, 1998
- Grönroos, C. (1984) "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Günel, A. N. ve Küçükgüngör, E. (1998). "Türk Spor Hukukunun Genel Esasları ve İlgili Mevzuat", Ankara: Yetkin Yayınevi.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe- Yöntem- Analiz*. Ankara: Seçkin.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G. & Milne, I. (1996). 'Measuring customer service quality in sports and leisure centres'. *Managing leisure*, Vol. 1 no. 2, pp. 77-89.
- <https://ghgm.gsb.gov.tr/Sayfalar/3277/3187/genclik-merkezleri.aspx> Erişim tarihi :20.07.2023
- İkizler, C., 2002, *Sporda Sosyal Bilimler*, Alfa Yayınevi, İstanbul. İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi]. Uşak Üniversitesi.
- Karacabey, K. (2011). *Spor Çalışma Grubu Raporu*. Gaziantep Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu.
- Karahan, Kasım, *Hizmet Pazarlaması*, 1. Baskı, Beta Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2000
- Karahan, Kasım, *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım, 2006.
- Keten M., 1993, *Türkiye 'de Spor*, Polat Ofset, Ankara.

- Koçyiğit, M., Yıldız, M. (2014). Yerel yönetimlerde rekreasyon uygulamaları: Konya örneği. *International Journal of Science Culture and Sport*, 2(1), 213.
- Lakhe R.R. & Mohanty, R.P. (1995). 'Understanding TQM in service systems
- Lam, E. T., Zhang, J. J. & Jensen, B. E. (2005). 'Service Quality Assessment Scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health- fitness clubs'. *Measurement in physical education and exercise science*, Vol. 9 no. 2, pp. 79-111.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2001). Principles of service marketing and management. *New Jersey: Prentice Hall management review*, pp. 25-43.
- McDaniel, J.R., & Louargand M. A. (1994). Real estate brokerage service quality: An examination. *The Journal of Real Estate Research*, 9(3), (Summer 1994), 339- 351.
- Mucuk, İ. (2005). *Modern işletmecilik* (15. Basım), İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Odabaşı, Yavuz, (2000), *Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, Sistem Yayıncılık, Ankara
- Okumuş, Abdullah ve Adnan, Duygun (2008), "Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 18 S: 2, 17-38.
- Öztürk, Ahmet, *Kalite Yönetimi ve Planlaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2013.
- Öztürk, Sevgi Ayşe (2013). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Ekin Kitabevi.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). 'A conceptual model of service quality and its implications for future research'. *Journal of marketing*, Vol. 49 no. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry L.L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990
- Parasurman, A., Zeithaml, V.A ve Berry, L.L., (1985), "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12-40
- Park, S.H. and Klim, Y.M. (2000). *Conceptualizing and Measuring the Attitudi- nal Loyalty* Pearson Education Ltd. Sixth Edition, New Jersey.
- Rust, R.T., Zahorik, A.J., Keiningham, T.L., *Service Marketing*, Harper Collins College Publishers, New York, 1996
- Saat, Mesiha. "Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi", *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*. 3:99, 1999, 107-118.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (2001). *İşletme*. Bursa: Ezgi Yayınları.

- Saygın, Ö. (2015). Long-Term walking exercise may affect some physical functions in the elderly, *Ethno Medicine*, 9(3), 379–384.
- Spor Şurası. (1990). *Türk Sporcusunu Uygulama Politikası*. GSGM. Ankara.
- Şahin, A. ve Şen, S. (2017). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Journal of International Social Research*, 10 (52), 1176- 1184.
- Taner, Bahar. (1997). Konaklama İşletmelerinde Çalışanlarda Hizmet Kalitesi Bilincinin Değerlendirilmesi ve Kaliteli Bir Hizmet Yönetimine İlişkin Öneriler. *Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUGEV). Turizmde Seçme Makaleler*:28, 1-20.
- Taşköprülü, U. (2019). *Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Hizmet Kalitesinin Araştırılması: Muğla İl Örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Muğla, Türkiye.
- Tavmergen, İge, Pınar, *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2002.
- Tukey, J. W. (1949). Comparing individual means in the analyses of variance. *Biometrics*, 5, 99- 114.
- Tüfekci, Ö. (2010). *Fitnees merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi*. Balıkesir, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans Tezi.
- Uyguç, Nermin, *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım*, *Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, 1998*
- Vlachopoulos, S. P., & Karageorghis, C. I. (2005). Interaction of external, introjected, and identified regulation with intrinsic motivation in exercise: *relationships with exercise enjoyment*. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 10(2), 113-132.
- Yalçın, B., Doğru, Z., Yüktaşır, B. (2004). Spor tüketicisi farklılıkları ve spor pazarlaması bileşenleri. *Atatürk Üniversitesi BESYO, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 35-44.
- Yatkın, Ahmet, *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2004.
- Yetim, A. (2008). *Sosyoloji ve spor*. Ankara: Bilge Ofset.
- Yıldırım, M. (2016). *Doğu Anadolu Bölgesinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde Çalışan Personelin Problem Çözme Becerisinin Değerlendirilmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Elazığ.

Yüzgenç, A. A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi*
Ankara.



EKLER-1

1.1. DEMOGRAFİK BİLGİLER

Branş	(.....)			
Cinsiyet	Erkek ☐	Kadın ☐		
Medeni durum	Bekar ☐	Evli ☐		
Yaş	18-25 arası ☐	26-33 arası ☐	34-37 arası ☐	38 ve üstü ☐
Eğitim durumu	İlkokul ☐	Ortaokul ☐	Lise ☐	Üniversite ☐
Gelir düzeyi (TL)	5.500 TL ve altı ☐	5.501 ve 10.000 TL arası ☐	10.001 ve 15.000 TL arası ☐	15.001 TL ve üstü ☐
Tesisi kullanma sıklığı	Haftada 1-2 ☐	Haftada 3-4 ☐	Haftada 5-6 ☐	Her gün ☐
Tesisi ne kadar süredir kullanıyorsunuz?	1 yıldan az ☐	1-2 yıl arası ☐	3-4 yıl arası ☐	5 yıldan fazla ☐

1.2. ALGILANAN HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadelerle ilgili düşüncenize uygun olan seçeneği lütfen (X) işareti ile belirtiniz.	(1) Çok Kötü	(2) Kötü	(3) Orta Seviyede	(4) İyi	(5) Mükemmel
Personel					
1. Gerekli bilgi/becerilere sahip olma	☐	☐	☐	☐	☐
2. Temizlik ve iyi giyim	☐	☐	☐	☐	☐
3.Yardım etme istekliliği	☐	☐	☐	☐	☐
4.Sabır	☐	☐	☐	☐	☐
5.Üyelerle iletişim	☐	☐	☐	☐	☐
6.Şikâyetlere karşı duyarlılık	☐	☐	☐	☐	☐
7.Nezaket	☐	☐	☐	☐	☐
8.Üyelere özel ilgi gösterilmesi	☐	☐	☐	☐	☐
9.Hizmet sunumu sürekliliği	☐	☐	☐	☐	☐
Program					
10.Program çeşitliliği	☐	☐	☐	☐	☐
11.Programların uygun düzeyde olması	☐	☐	☐	☐	☐
12.Program zaman çizelgesinin uygunluğu	☐	☐	☐	☐	☐
13.Programların içerik kalitesi	☐	☐	☐	☐	☐
14.Havuz veya salon büyüklüğünün uygunluğu	☐	☐	☐	☐	☐
15.Fon müziği (varsa)	☐	☐	☐	☐	☐
16.Yeterli alan	☐	☐	☐	☐	☐
Soyunma Odası					
17.Dolapların bulunması	☐	☐	☐	☐	☐
18.Genel bakım	☐	☐	☐	☐	☐
19.Duşların temizliği	☐	☐	☐	☐	☐
20.Erişim	☐	☐	☐	☐	☐
21.Emniyet	☐	☐	☐	☐	☐
Fiziksel Tesis					
22.Yerin uygunluğu	☐	☐	☐	☐	☐
23.Etkinlik saatleri	☐	☐	☐	☐	☐
24.Otopark olması	☐	☐	☐	☐	☐
25.Binaya erişim	☐	☐	☐	☐	☐
26.Park alanının emniyeti	☐	☐	☐	☐	☐
27.Sıcaklık kontrolü	☐	☐	☐	☐	☐
28.Işık kontrolü	☐	☐	☐	☐	☐
Antrenman Tesisi					
29.Ortamin cazipliği	☐	☐	☐	☐	☐
30.Modern görünümlü aletler	☐	☐	☐	☐	☐
31.İşaret ve talimatların yeterliliği	☐	☐	☐	☐	☐
32.Aletlerin çeşitliliği	☐	☐	☐	☐	☐
33.Antrenman tesisi/ekipmanı bulunması	☐	☐	☐	☐	☐
34.Genel bakım	☐	☐	☐	☐	☐

1.3.ETİK ONAY

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARARI

PROTOKOL NO: 2023/37

ARAŞTIRMA BAŞLIĞI	Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Spor Tesislerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Kullanıcılar Tarafından Nasıl Algılandığının İncelenmesi (Yalova İli Örneği)
ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	1- Nicel Araştırma- Tanımlayıcı Araştırma 2- Yüksek Lisans Tez Çalışması
ARAŞTIRMACILAR	1- Sorumlu Araştırmacı : Öğr. Gör. Ferdağ ÖZARAS 2- Tez Danışmanı : Prof. Dr. İbrahim ŞAHİN
KARAR	Etik Yönden Onay Verilmiştir.

ÖZGEÇMİŞ

İlk ve orta öğrenimini Yalova’da tamamladı. Ahi Evran Üniversitesi BESYO Antrenörlük Eğitimi Bölümünden mezun oldu. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesinden Pedagojik Formasyon aldı. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Özel Okulda görev yaptı. Şuan Yalova Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinde Öğretim Görevlisi olarak görev yapmaktadır.

TEZDEN TÜRETİLEN YAYIN VE ESERLER

Özaras, F., Şahin, İ. (2023). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Spor Tesislerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Kullanıcılar Tarafından Nasıl Algılandığının İncelenmesi (Yalova İli Merkez ilçe Örneği) [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Uluslararası İzmir Sağlık ve Spor Bilimleri Kongresi, 29-31 Temmuz-İzmir,Türkiye..

Özaras, F., Ayılğan, E., Yıldız, Y. A., & Şahin, İ. (2023). Investigation of how the quality of service provided in private gyms is perceived by users (example of Yalova province). *Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)*, 14(10), 17090-17102.